



1.6 ชาวประชาสัมพันธ์.  
pdf

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์  
ศูนย์รับเรื่องราว/ร้องทุกข์  
การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอมหาชนะชัย  
จังหวัดยโสธร

โทร. ๐-๔๕๗๙-๙๑๑๕

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวทุกข์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอมหาชนะชัย ฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอมหาชนะชัย ตลอดจนนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิด ประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ เกิดความผาสุก และความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพ และเกิด ความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อ สถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ มีการ ประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมี ประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน/ กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน  
ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอมหาชนะชัย

# สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่รับผิดชอบ	๒
คำจำกัดความ	๒
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ	๔
การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	๔
ช่องทางการร้องเรียน	๕
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๕
มาตรฐานงาน การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้เสร็จภายในเวลาที่กำหนด	๕
ภาคผนวก	๖
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง) (แบบคำร้องเรียน๑)	๗
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์) (แบบคำร้องเรียน๒)	๘
แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๑)	๙
แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๒)	๑๐

## **คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์**

### **ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอมหาชนะชัย**

#### **หลักการและเหตุผล**

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอมหาชนะชัย จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน ตอบสนองนโยบายของรัฐ

#### **วัตถุประสงค์ในการจัดทำคู่มือ**

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอมหาชนะชัย / ประชาชน ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือ ให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอมหาชนะชัย มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอมหาชนะชัยทราบกระบวนการ

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

#### **การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์**

ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานสาธารณสุขอำเภอมหาชนะชัย อยู่ภายใต้กำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอมหาชนะชัยและศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

#### **สถานที่ตั้ง**

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอมหาชนะชัย ตั้งอยู่ ณ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอมหาชนะชัย (กลุ่มงานบริหารทั่วไป) หมู่ ๒ ถนนเรือนแสนกรรม ตำบลฟ้าหยาด อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร ๓๕๑๓๐ โทร.๐๔๕-๗๙๙๑๑๕

## หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา  
รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

### **คำจำกัดความ**

ผู้รับบริการ	หมายถึง	ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หมายถึง	ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งตรง และทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตอำเภอมหาชนะชัย
การจัดการข้อร้องเรียน	หมายถึง	มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้อง เรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/ การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	หมายถึง	ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่ออย่างศูนย์ ข้อมูลข่าวสารสำนักงานสาธารณสุขอำเภอมหาชนะ ชัยผ่านช่องทางต่างๆ
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	หมายถึง	โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อ มูลแนะนำ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล ช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อ ด้วยตนเองทางโทรศัพท์/สายตรงผู้บริหาร/เว็บไซต์/ กล่องแสดงความคิดเห็น
เจ้าหน้าที่	หมายถึง	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
ข้อร้องเรียน	หมายถึง	แบ่งเป็นประเภทต่างๆ เช่น -ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย/สอบถามหรือ ร้องขอข้อมูล -การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของ หน่วยงาน -การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อ จัดจ้าง เป็นต้น

### ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอมหาชนะชัย เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

### การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face book	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
สายตรงผู้บริหาร	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	

### การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียดคือ ชื่อ- สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๒.ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

### การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

-กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพให้บริการของหน่วยงาน เช่น การให้บริการรักษาพยาบาล เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหาร เพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอมาหะชัย ให้ดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียน ที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

### การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

### **ช่องทางการร้องเรียน**

๑. Banner รับเรื่องร้องเรียนผ่านหน้า [http://www.sasukmaha.org/complaint/rec\\_complaint.php](http://www.sasukmaha.org/complaint/rec_complaint.php)
๒. ร้องเรียนผ่านตู้ /กล่องรับความความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
๓. ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
๔. ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
๕. ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน
๖. โทรศัพท์ ๐๔๕-๗๙๙๑๑๕
๗. ร้องเรียนทาง Face book สำนักงานสาธารณสุขอำเภอมหาชนะชัย

### **การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้สาธารณสุขอำเภอมหาชนะชัยทราบ**

๑. รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำสัปดาห์ รายงานให้สาธารณสุขอำเภอมหาชนะชัย ทุกสัปดาห์
๒. รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

### **มาตรฐานงานการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้เสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด**

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย/เว็บไซต์/โทรศัพท์ให้ศูนย์ดำเนินการตรวจสอบ และพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานสาธารณสุขอำเภอมหาชนะชัย

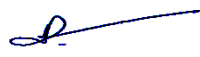


<http://www.sasukmaha.org/>

โทรศัพท์ 0 4579 9115





แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอห้วยเม็ก จังหวัดยโสธร  
ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุขอำเภอห้วยเม็ก  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๕

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
๑.ชื่อหน่วยงาน : สำนักงานสาธารณสุขอำเภอห้วยเม็ก จังหวัดยโสธร ๒.วัน/เดือน/ปี : ๒ มีนาคม ๒๕๖๕ ๓.หัวข้อ: ขออนุญาตเผยแพร่แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน ๔.รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) การเผยแพร่การคู่มือจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ใน หน่วยงาน ประจำปี ๒๕๖๕ ๕.Linkภายนอก: ..... หมายเหตุ: ..... .....	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นายสมชาติ ยอดดี) ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ วันที่...๑...เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๕	ผู้อนุมัติรับรอง  (นายณัฐวุฒิ จันทร์สว่าง) สาธารณสุขอำเภอห้วยเม็ก วันที่...๑...เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๕
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (นายจักรพงษ์ เสาร์ทอง) ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ วันที่...๑...เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๕	

คู่มือปฏิบัติงาน  
การรับเรื่องร้องเรียน  
การทุจริตประพฤติมิชอบ  
และการฝ่าฝืนจริยธรรม

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอมหาชนะชัย

จังหวัดยโสธร

# สารบัญ

เรื่อง	หน้า
1. หลักการและที่มา	2
2. วัตถุประสงค์ของการจัดทำ	3
3. ช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียน	4
4. บุคคลที่สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียน	4
5. บุคคลที่เกี่ยวข้องและหน้าที่	4
6. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน	7
7. การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้อง	8
8. ระยะเวลาการดำเนินการ	9
9. การติดตามประเมินผลของกระบวนการ	13

# 1. หลักการและที่มา

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอมหาชนะชัย ได้นำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่การรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ เช่น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์ และนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งจะทำให้ผู้รับผิดชอบหรือผู้ประสานงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานภายใน สสอ.มหาชนะชัย สามารถปฏิบัติงาน รายงานผลการดำเนินการ และจัดเก็บผลการจัดการเรื่องร้องเรียนไว้ในฐานข้อมูลเดียวกันภายในระบบ ทั้งนี้ยังสามารถค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนได้อย่างรวดเร็วผ่านระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนนี้

เพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียน และการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน และผู้ถูกร้องเรียนได้รับความคุ้มครองอันจะทำให้การปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สำนักงานสาธารณสุขอำเภอมหาชนะชัย จึงได้กำหนดมาตรการคุ้มครองการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องซึ่งปฏิบัติหน้าที่ตรงไปตรงมาไว้ในคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนและวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียนนี้

คู่มือปฏิบัติงานฯ ฉบับนี้ประกอบด้วยรายละเอียดการจัดการจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ วิธีการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ซึ่งจะแบ่งเป็นแต่ละขั้นตอนตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และการรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน

ผู้จัดทำ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนและวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียน ฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้อง หรือประชาชนผู้ที่สนใจเป็นอย่างมาก หากมีข้อเสนอแนะต่างๆ เกี่ยวกับคู่มือฉบับนี้ผู้จัดทำยินดีรับฟังทุกข้อเสนอแนะเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานต่อไป

กลุ่มบริหารงานทั่วไป

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอมหาชนะชัย

ผู้จัดทำ

## 2. วัตถุประสงค์ของการจัดทำ

คำสั่งคณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ 69/2557 ลงวันที่ 18 มิถุนายน 2557 เรื่องมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 หมวด 3 สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย ส่วนที่ 10 สิทธิในข้อมูลข่าวสารและการร้องเรียน

มาตรา 59 “บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว”

และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 หมวด 7 การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

มาตรา 38 “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน 15 วันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้”

มาตรา 41 ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มิที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศมิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น

ดังนั้น วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือนี้ คือ

2.1 เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

2.2 เพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียน และการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเป็นมาตรฐานเดียวกัน

2.3 เพื่อใช้เป็นกรอบและแนวทางในการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

2.4 เพื่อให้ผู้บริหารสามารถกำกับ ติดตาม การดำเนินการตามขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนและวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะและปรับปรุงได้ทุกขั้นตอน

### 3. ช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียน

3.1 ติดต่อด้วยตนเองที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร ต.ฟ้าหยาด อ.มหาชนะชัย จังหวัดยโสธร

3.2 จดหมายหรือเอกสารร้องเรียนส่งถึง สาธารณสุขอำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร ต.ฟ้าหยาด อ.มหาชนะชัย จังหวัดยโสธร 35130

3.3 กล่องรับเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร ต.ฟ้าหยาด อ.มหาชนะชัย จังหวัดยโสธร

3.4 โทรศัพท์หมายเลข 045-799115 และโทรสาร 045-799115

3.5 เว็บไซต์ <http://www.sasukmaha.org/>

### 4. บุคคลที่สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียน

บุคคลใดที่ทราบเรื่องร้องเรียนหรือสงสัยโดยสุจริต ไม่ว่าตนเองจะได้รับความเสียหายหรือไม่ก็ตาม ข้าราชการ พนักงาน หรือบุคคลใด ๆ ที่กระทำการแทน สสอ.มหาชนะชัย กระทำการทุจริต หรือฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ/ข้อบังคับ หรือฝ่าฝืนจริยธรรมของ ข้าราชการ สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียน โดย สสอ.มหาชนะชัย ส่งเสริมให้ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนเปิดเผยตัวตน และ/หรือ ให้อายุข้อมูลหลักฐานที่ชัดเจนมากพอ เกี่ยวกับการประพฤติผิดของผู้ถูกร้องเรียน รวมถึงควรแจ้งข้อมูลในการติดต่อเพื่อเป็นช่องทางในการสื่อสาร กับ สสอ.มหาชนะชัย ด้วย

### 5. บุคคลที่เกี่ยวข้องและหน้าที่

5.1 ผู้รับเรื่องร้องเรียน (Report Receiver) ได้แก่ สาธารณสุขอำเภอ หรือ ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน โดย มีหน้าที่ต้องส่งเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนเพื่อดำเนินการต่อไปด้วย

5.2 ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน (Case Coordinator) ได้แก่ สำนักตรวจสอบ โดยแผนกตรวจสอบการกำกับดูแลที่ดีซึ่งมีหน้าที่ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน รวบรวมพิจารณาความชัดเจนเพียงพอของพยานหลักฐานในเบื้องต้น และส่งเรื่องร้องเรียนที่ผ่านการพิจารณาให้ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนรวมถึง

จัดเก็บข้อมูล บันทึกความคืบหน้าและผลสรุป ติดตามและปรับเปลี่ยนสถานะของเรื่องร้องเรียน และ กำหนดคสิทธิการเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน นอกจากนี้ยังมีหน้าที่กำกับดูแลในการดำเนินการ เรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดด้วย

5.3 ผู้ถูกร้องเรียน (Subject of a Report) ได้แก่ข้าราชการ พนักงาน หรือบุคคลใด ๆ ที่กระทำการแทน สสอ.มหาชนะชัย ที่ถูกร้องเรียนหรือกล่าวหาโดยผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน ว่ากระทำการทุจริต หรือฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ/ข้อบังคับ หรือฝ่าฝืนจริยธรรมของข้าราชการที่ดี

ในกรณีที่ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนพบว่า มีบุคคลอื่นเป็นผู้รวมกระทำการ สนับสนุนการกระทำ าจางวาน หรือสิ่งการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนด้วยให้ถือว่าบุคคลอื่นนั้นเป็นผู้ถูกร้องเรียนด้วย

5.4 ผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน (Investigation Participant) ได้แก่ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้าง หรือบุคคลภายนอกที่ได้รับการขอความร่วมมือจากผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน หรือผู้ ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนของ สสอ.มหาชนะชัย ในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง หรืออาจเกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

#### 5.5 ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนของ สสอ.มหาชนะชัย

5.5.1 การตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต (การกระทำใดๆเพื่อแสวงหาประโยชน์ ที่มีควรได้โดยชอบด้วยหลักกฎหมาย หลักจรรยาบรรณทางวิชาชีพ สำหรับตนเองหรือผู้อื่น หรือการกระทำใดไม่ว่าจะเป็นโดยทางตรงหรือทางอ้อมจากผลประโยชน์ซ้อนทับ ทั้งจากตำแหน่งหน้าที่หรือ เป็นนายหน้าประกัน พฤติกรรมคล้ายคลึงที่อาจเรียกเป็นอย่างอื่น ซึ่งรวมถึงการกระทำยกยอกทรัพย์สิน การคอร์รัปชัน การฉ้อโกงหรือการตกแต่งงบการเงิน) ดำเนินการโดยสำนักตรวจสอบ เป็นผู้ ตรวจสอบและ/หรือแสวงหาข้อมูลเพิ่มเติมอันเป็นที่น่าเชื่อถือได้ในเรื่องร้องเรียนดังกล่าว

5.5.2 การตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำที่ฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือระเบียบของ สสอ.มหาชนะชัย ดำเนินการโดย ฝ่ายทรัพยากรบุคคล และ/หรือฝ่ายกฎหมาย เป็นผู้ตรวจสอบและ/หรือแสวงหาข้อมูลเพิ่มเติมอันเป็นที่น่าเชื่อถือได้ในเรื่องร้องเรียนดังกล่าว

5.5.3 การตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการฝ่าฝืนจริยธรรม ตามข้อบังคับ สสอ.มหาชนะชัย ว่าด้วยประมวลจริยธรรมของ สสอ.มหาชนะชัย ดำเนินการโดยคณะกรรมการเพื่อสืบสวน ข้อเท็จจริงการฝ่าฝืนจริยธรรม

5.5.4 กรณีที่เรื่องร้องเรียนตามข้อ 5.5.1 หรือข้อ 5.5.2 เป็นเรื่องที่ซับซ้อนเกี่ยวพันกับ หลายหน่วยงาน ให้ ผวก. แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงดำเนินการตรวจสอบเรื่อง ร้องเรียนดังกล่าว

5.5.5 ในกรณีที่ผู้ตรวจสอบของ สสอ.มหาชนะชัย หรือ รับเรื่องตรวจสอบ เป็นผู้ถูกร้องเรียน คณะกรรมการตรวจสอบของ สสอ.มหาชนะชัย จะเป็นผู้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อทำหน้าที่ตามความเหมาะสม

5.5.6 ในกรณีที่พนักงานเป็นผู้ถูกร้องเรียน สสอ.มหาชนะชัยจะเป็นผู้แต่งตั้งคณะกรรมการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง

5.5.7 ในกรณีที่ สสอ.มหาชนะชัย เป็นผู้ร้องเรียน คณะกรรมการบริหาร สสอ.มหาชนะชัย จะเป็นผู้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงเพื่อทำหน้าที่ตามความเหมาะสม

## 6. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

6.1 แจ้งชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล ของผู้ร้องเรียน

6.2 ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี

- วัน เดือน ปี
- ผู้ถูกร้องเรียน (ชื่อ-นามสกุล / องค์กร)
- เรื่องที่ร้องเรียน เข้าลักษณะทุจริต ผ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ/ข้อบังคับ สสอ.

มหาชนะชัย

- รายละเอียดการร้องเรียน
- ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวนได้
- ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

6.3 ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงาน

6.4 การใช้บริการร้องเรียนนั้น ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริงไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ให้เกิดความเสียหาย

6.5 ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ 6.2 นั้น ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล

6.6 ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

- ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อ 6.2 จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง
- ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์
- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล
- ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและได้มีข้อสรุปผลการ

พิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้วอย่างเช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ(ป.ป.ช.), สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ(ป.ป.ท.), สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้น



- เรื่องที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคลตามระเบียบข้อบังคับว่าด้วยการบริหารทรัพยากรบุคคล เรื่องวินัย การลงโทษ และการร้องทุกข์ หรือเรื่องที่สำนักตรวจสอบได้รับไว้พิจารณา หรือได้วินัยเสร็จเด็ดขาด อย่างเป็นทางการแล้ว และไม่มีพยานหลักฐานใหม่ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

## 7. การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้อง

การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้องนั้น จะต้องปฏิบัติตาม ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544 และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูล ผู้ร้องและผู้ถูกร้อง อาจได้รับความเดือดร้อน เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษ ในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล ต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้อง หากไม่ปกปิดชื่อ ที่อยู่ ผู้ร้องจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องด้วย

- กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกร้อง จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกร้อง เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่าน กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้

- เรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงของชาติ

- กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องเนื่องจากผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้นๆ

- พนักงาน และลูกจ้าง สสอ.มหาชนะชัย ที่แจ้งเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแส ให้อภัยคำหรือข้อมูลใดๆ ด้วยความสุจริตใจ ไม่ได้มีเจตนาในการให้ร้ายหรือก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ใดหรือต่อ สสอ.มหาชนะชัย จะได้รับการคุ้มครองที่เหมาะสมจาก สสอ.มหาชนะชัย ดังนี้

7.1 ในกรณีที่ผู้บริหารถูกพนักงานและลูกจ้างผู้ใดกล่าวหา ร้องเรียน ผู้ถูกกล่าวหา นั้นไม่อาจดำเนินการเกี่ยวกับการออกคำสั่งแต่งตั้ง โยกย้าย เลื่อนเงินเดือน แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง หรือคณะกรรมการสอบสวนทางวินัย หรือการดำเนินการใดที่เป็นผลร้ายหรือกระทบต่อสิทธิ หน้าที่ของพนักงานและลูกจ้างผู้กล่าวหา นั้น จะกระทำมิได้

7.2 ให้ความคุ้มครองพนักงานและลูกจ้าง สสอ.มหาชนะชัย ผู้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อทาง สสอ.มหาชนะชัย ดังนี้

7.2.1 ถือว่าการให้ข้อมูลหรือการเป็นพยาน หรือการส่งเอกสารหลักฐานเป็นการปฏิบัติหน้าที่

7.2.2 ผู้บังคับบัญชาจะต้องไม่กลั่นแกล้งในทางใดๆ ต่อพนักงานและลูกจ้างผู้ให้ข้อมูล หรือให้อภัยคำในฐานะพยาน

7.2.3 ผู้บังคับบัญชาจะต้องให้ความคุ้มครองพนักงานและลูกจ้างผู้ให้ข้อมูลหรือให้ถ้อยคำในฐานะพยาน โดยมีให้ถูกกลั่นแกล้งหรือข่มขู่จากผู้ถูกร้องเรียนหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และขอความร่วมมือประสานกับสำนักงานอัยการสูงสุด เพื่อเป็นทนายแก้ต่างในกรณีที่ผู้ให้ข้อมูลถูกฟ้องร้องในคดีแพ่งหรืออาญา

7.2.4 ผู้บังคับบัญชาอาจพิจารณาให้บำเหน็จความชอบเป็นกรณีพิเศษแก่พนักงานและลูกจ้างผู้ให้ข้อมูลหรือให้ถ้อยคำในฐานะพยานที่เป็นประโยชน์และเป็นผลดียิ่งต่อทางหน่วยงานได้

7.2.5 คณะกรรมการสอบสวน หรือผู้บังคับบัญชาสามารถใช้ดุลพินิจเพื่อกันบุคคลผู้มีส่วนร่วมกระทำผิดไว้เป็นพยาน หรือลดหย่อนผ่อนโทษได้ตามเหตุและผลของเรื่อง

\*\* ทั้งนี้ ผู้ถูกร้องเรียนจะได้รับความคุ้มครองด้วยเช่นเดียวกับผู้ร้อง

## 8. ระยะเวลาการดำเนินการ

8.1 ผู้รับเรื่องร้องเรียน ต้องส่งเรื่องให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน ภายใน 3 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน

8.2 ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน ต้องส่งเรื่องให้ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนภายใน 7 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้รับเรื่องร้องเรียน หรือจากผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน (แล้วแต่กรณี)

8.3 ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน และออกหนังสือแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนแก่ผู้ร้องเรียน ภายใน 15 วัน นับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

8.4 ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน (เกี่ยวกับการทุจริต / การกระทำที่ฝ่าฝืนกฎหมาย / ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย / การกระทำที่ฝ่าฝืนจริยธรรม) ต้องพิจารณาและรายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนซึ่งยุติแล้ว และผลส่งลงโทษของผู้มีอำนาจให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนทราบภายใน 30 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน

8.5 คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง (เรื่องที่ซับซ้อน/ผู้ถูกร้องเรียนได้แก่ สสอ.มหาชนะชัย หรือ คณะกรรมการ สสอ.มหาชนะชัย คนใดคนหนึ่ง) ต้องพิจารณาและรายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียน ภายใน 60 วันทำการ นับแต่วันที่คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้รับทราบคำสั่งอนุมัติแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

8.6 กรณีมีความจำเป็นที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลาตามข้อ 8.4 ให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนนำเสนอ ผวก. เพื่อพิจารณาอนุมัติขยายระยะเวลาการตรวจสอบได้ครั้งละไม่เกิน 7 วันทำการ

8.7 กรณีมีความจำเป็นที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลาตามข้อ 8.5 ให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนนำเสนอ คณะกรรมการ สสอ.มหาชนะชัย หรือคณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อพิจารณาอนุมัติขยายระยะเวลาการตรวจสอบได้ครั้งละไม่เกิน 30 วันทำการ

## 9. การติดตามประเมินผลของกระบวนการ

1. มีการลงทะเบียนรับ – ส่ง เรื่องร้องเรียน
2. การสรุปผลการดำเนินงาน

## ภาคผนวก

เอกสารประกอบการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอมหาชนะชัย

# แบบฟอร์มการแจ้งเรื่องร้องเรียน

## สำนักงานสาธารณสุขอำเภอมหาชนชัย จังหวัดยโสธร

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....อายุ.....ปี

ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้ง.....อาชีพ.....

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....หมู่บ้าน.....ถนน.....

ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....

รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....E-Mail.....

ผู้ถูกร้องเรียน (ชื่อ-สกุล / องค์กร).....

ข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียน (เรื่อง).....

รายละเอียด (พร้อมระบุพยานหลักฐาน).....

.....

.....

.....

.....

ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้ (ชื่อ-สกุล).....

หน่วยงาน.....หมายเลขโทรศัพท์.....

สถานที่ติดต่อกลับ.....

.....

.....

\*\*\* 1 ข้อมูลเกี่ยวกับชื่อ สกุล หมายเลขโทรศัพท์ E-Mail สถานที่ติดต่อกลับจะถูกจัดเก็บเป็นความลับ  
เว้นแต่ที่จำเป็นต้องเปิดเผยตามข้อกำหนดของกฎหมาย

2 ผู้ร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน และผู้เกี่ยวข้องจะได้รับความคุ้มครองที่เหมาะสมจาก สสอ.มหาชน  
ชัย เช่น ไม่มีการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน ลักษณะงาน สถานที่ทำงาน พักงาน ชมชู้ ครอบคลุมการปฏิบัติงาน  
เล็กจ้าง หรือการอื่นใดที่มีลักษณะเป็นการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมต่อผู้นั้น

3 การนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหายอาจเป็นความผิด  
ฐานแจ้งความเท็จต่อเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายอาญา

4 ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นร้องเรียนต่อสำนักงานสาธารณสุขอำเภอมหาชนชัย  
เป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจริงทั้งหมดและขอรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ

(2) เกี่ยวกับการกระทำที่ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย/ข้อบังคับ/ระเบียบของ สสอ.มหาชนะชัย

ข้อข้อข้องเกี่ยวกับหลายส่วนงาน

เสนอ สสอ.

แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

กรณีไม่มีมูล

ยุติเรื่อง/  
รายงาน เพื่อเสนอ สสอ. ทราบ/ แจ้งผู้ร้องเรียน ทราบภายใน 60 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับทราบคำสั่งอนุมัติแต่งตั้งกรรมการ

กรณีมีมูล

ส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการทางวินัย

ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 60 วันทำการ นับจากวันที่ได้รับทราบคำสั่งอนุมัติแต่งตั้งกรรมการ

แจ้งผู้ร้องเรียน ทราบ

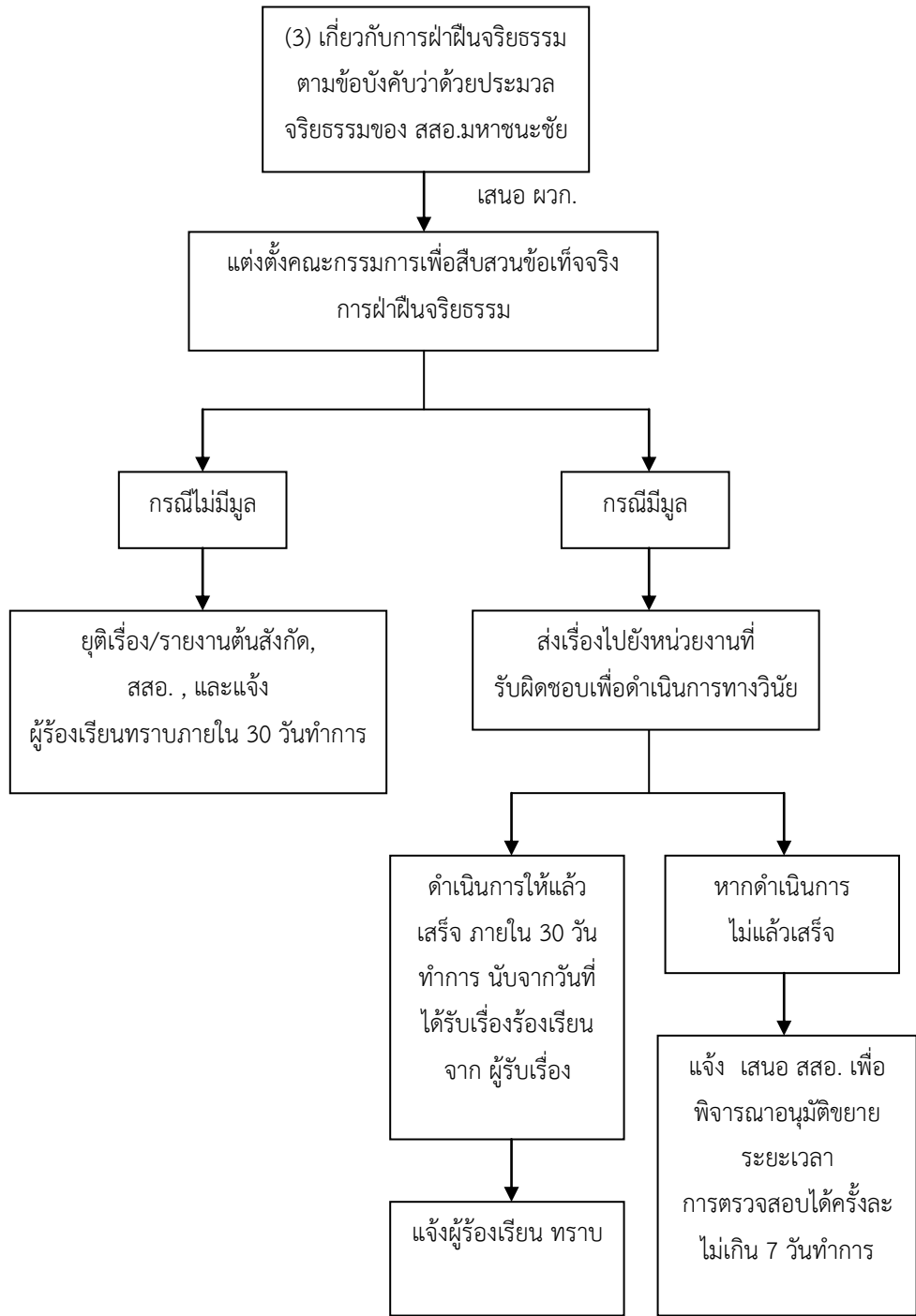
หากดำเนินการไม่แล้วเสร็จ

แจ้ง ฝ่ายบริหาร เสนอ สสอ. เพื่อพิจารณาอนุมัติขยายระยะเวลาการตรวจสอบได้ครั้งละไม่เกิน 7 วัน

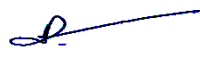


ไม่ข้อข้อง

ฝ่ายกฎหมายหรือฝ่ายทรัพยากรบุคคล

รายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนซึ่งยุติแล้วและผลส่งลงโทษ (ถ้ามี) ของผู้มีอำนาจให้ สสอ. พิจารณาเห็นชอบแล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน



แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอห้วยเม็ก จังหวัดยโสธร  
ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุขอำเภอห้วยเม็ก  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๕

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
๑.ชื่อหน่วยงาน : สำนักงานสาธารณสุขอำเภอห้วยเม็ก จังหวัดยโสธร ๒.วัน/เดือน/ปี : ๒ มีนาคม ๒๕๖๕ ๓.หัวข้อ: ขออนุญาตเผยแพร่แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน ๔.รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) การเผยแพร่การคู่มือจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปี ๒๕๖๕ ๕.Linkภายนอก: ..... หมายเหตุ: ..... ..... .....	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นายสมชาติ ยอดดี) ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ วันที่...๑...เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๕	ผู้อนุมัติรับรอง  (นายณัฐวุฒิ จันทร์สว่าง) สาธารณสุขอำเภอห้วยเม็ก วันที่...๑...เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๕
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (นายจักรพงษ์ เสาร์ทอง) ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ วันที่...๑...เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๕	



# เผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอมหาชนะชัย

อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร

ช่องทางการรับฟังความคิดเห็น ข้อร้องเรียน ที่บุคคลภายนอกไม่สามารถแสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานตามหน้าที่และอำนาจตามภารกิจของหน่วยงาน

หน้าหลัก | ข่าวสาร/บทความ | กระดานข่าว | ภาพกิจกรรม | เกี่ยวกับเรา | ติดต่อเรา

ระบบงานที่เกี่ยวข้อง

- ระบบรับส่งหนังสือE-BOOK สสจ.ยโสธรปัจจุบัน
- ระบบรับส่งหนังสือ E-BOOKทั้งหมด
- ข้อมูลตัวชี้วัด (Cockpit) จังหวัดยโสธร
- ระบบตรวจสอบคุณภาพ เมีอี (EH)สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดยโสธร
- ข้อมูล 43 พันธ (HDC) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดยโสธร
- พื้นที่เฝ้าระวังเขตปกครอง Area (จังหวัดยโสธร)
- TO BE NUMBER ONE จังหวัดยโสธร...
- ระบบตรวจเขียนอิเล็กทรอนิกส์ระดับจังหวัด (PRO-EMRS...
- ข้อมูลบุคลากรรวมบุคคล

ข่าวสารประชาสัมพันธ์ล่าสุด:

ผู้บริหาร

สำหรับเครือข่ายในองค์กร

กลุ่มงานบริหาร

กระดานข่าว... ๑๐ เรื่องล่าสุด:

เรื่อง	ผู้แจ้ง	วันที่/เวลาที่แจ้งไว้	จำนวนผู้ตอบ
ส่งรายงานสำรวจครัวเรือนปี 2563 ...	Jatjwadee Luangkae	4/11/2563 เวลา: 14:40:45	0
ข่าวประชาสัมพันธ์ โรงพยาบาลสัง...	สมัย ชาญองกุล	17/03/2563 เวลา: 12:42:08	0
ประชาสัมพันธ์ รพ.สต.โพธิ์ศรี...	ณัฐพล	2/03/2563 เวลา: 08:41:31	0
ข่าวประชาสัมพันธ์ รพ.สต.บ้านท...	นายพิชิตชัย สำจรรย์	14/12/2562 เวลา: 15:03:05	0
ส่งรายงานสำรวจครัวเรือนปี 2562 ...	Jatjwadee Luangkae	9/12/2562 เวลา: 10:37:14	0
บันทึกข้อความ สอบสวนเบื้องต้น ...	อัคราภรณ์ นมโต	9/12/2562 เวลา: 10:26:50	0
รายงานสอบสวนเบื้องต้น DF ม.1 ส...	อัคราภรณ์ นมโต	9/12/2562 เวลา: 10:25:36	0
เอกสารรายงานพิสด ฎี 2562...	สมชาติ ยอดดี	3/12/2562 เวลา: 15:55:12	0
เอกสารการแจ้ง ทคส.นวก.สธ. (กรณี...	สมชาติ ยอดดี	3/12/2562 เวลา: 12:45:13	0
ประกาศผลการสอบนักวิชาการสาธารณสุข...	สมชาติ ปิองแก้ว	28/11/2562 เวลา: 13:49:39	0

อ่านทั้งหมด...>>

แจ้งเรื่อง

กลุ่มงานวิชาการและคุณภาพชีวิต

กระดานข่าว... ๑๐ เรื่องล่าสุด:

เรื่อง	ผู้แจ้ง	วันที่/เวลาที่แจ้งไว้	จำนวนผู้ตอบ
# เครื่องมือช่วยพิมพ์สวิตช์ขึ้น...	patipol anthan	21/02/2563 เวลา: 14:57:54	0
เพิ่มกระดานข่าว กลุ่มงานวิชาการ...	กัมปิตณา "กวีราน ขาว"	14/12/2562 เวลา: 22:06:48	0

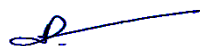


อ่านทั้งหมด...>>



๐๔๕ - ๗๙๙๑๑๕



แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอห้วยเม็ก จังหวัดยโสธร  
ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุขอำเภอห้วยเม็ก  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๕

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
๑.ชื่อหน่วยงาน : สำนักงานสาธารณสุขอำเภอห้วยเม็ก จังหวัดยโสธร ๒.วัน/เดือน/ปี : ๒ มีนาคม ๒๕๖๕ ๓.หัวข้อ: ขออนุญาตเผยแพร่แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน ๔.รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) การเผยแพร่การคู่มือจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติงานและการการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ประจำปี ๒๕๖๕ และช่องทางการร้องเรียน ๕.Linkภายนอก: ..... หมายเหตุ: .....	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นายสมชาติ ยอดดี) ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ วันที่...๑...เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๕	ผู้อนุมัติรับรอง  (นายณัฐวุฒิ จันทร์สว่าง) สาธารณสุขอำเภอห้วยเม็ก วันที่...๑...เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๕
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (นายจักรพงษ์ เสาร์ทอง) ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ วันที่...๑...เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๕	